



Ricerca di mercato per il conferimento del servizio di gestione delle chiamate in overflow del Call Center di Acquirente Unico S.p.A. per 3 mesi

Il presente annuncio ha lo scopo di facilitare lo svolgimento di una ricerca di mercato, a cura del Responsabile del Procedimento, per l'individuazione di un congruo numero di operatori da consultare per il conferimento del servizio in oggetto.

1. **Amministrazione aggiudicatrice:** Acquirente Unico S.p.A.. via Guidubaldo del Monte n. 72 – 00197 Roma.
2. **Indirizzo internet:** www.acquirenteunico.it.
3. **Responsabile del Procedimento e punto di contatto:** Avv. Maria Giuseppina Carella
E - mail: mariagiuseppina.carella@acquirenteunico.it.
4. **Tipo di procedura:** cottimo fiduciario ai sensi dell'art. 125 del D.Lgs. N. 163 del 2006.
5. **Tipo di Fornitura:** servizi di telefonia
6. **Criterio di aggiudicazione:** prezzo più basso.
7. **Importo a base d'Asta:** 150.000,00 Euro Iva esclusa per 1.400 chiamate giornaliere; il valore dell'eventuale plafond non potrà essere superiore al 48% del servizio prestato.
8. **Oggetto:**
Servizio di call center in overflow avente ad oggetto informativa in materia di energia elettrica e gas.

Orario e giorni di servizio: da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi.

Tempo medio di servizio: 3 minuti (tempo di conservazione + after call work);

Traffico giornaliero: 1.400 chiamate in ingresso, il cui andamento orario è rappresentato nella curva di seguito riportata. Nel corso della fornitura Acquirente Unico S.p.A. potrà richiedere un incremento del 20% del servizio.

Ricerca di mercato – Manutenzione HW	ver. 1.0	02/04/2009	Pagina 1 di 5
--------------------------------------	----------	------------	---------------

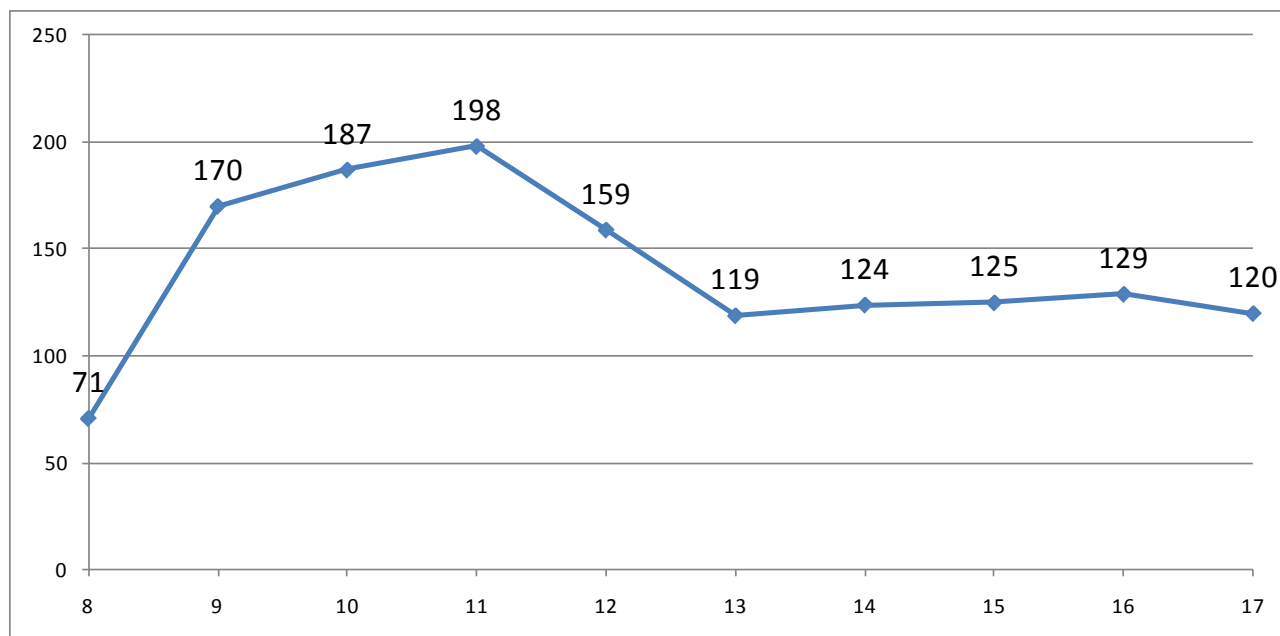


Fig. 1 – Curva oraria giornaliera del numero di chiamate in ingresso

Livelli di servizio: il servizio dovrà essere prestato nel rispetto dei parametri sotto indicati, misurati attraverso il monitoraggio di indicatori quantitativi e qualitativi.

Gli indicatori quantitativi sono:

Livello di Servizio: numero_chiamate conversate/numero chiamate ricevute. Il valore obiettivo è pari al 95% ed è fissato un valore minimo pari all'85%.

Livello Tempo Medio di Attesa: percentuale di chiamate con tempo medio di attesa prima dell'inizio della conversazione con l'operatore, al netto dei tempi di navigazione dell'albero fonico ≤ 30 secondi, Il valore obiettivo è pari all'80% ed è fissato un valore minimo pari al 60%.

Gli indicatori qualitativi si basano su parametri di qualità del contatto con i clienti ai quali viene attribuito un peso pari a 50% e su parametri di qualità della risposta, con peso pari al 50%. Per tali indicatori il valore obiettivo è del 90%, con un valore minimo dell'80%.

Reportistica: il Fornitore dovrà presentare specifica reportistica sul traffico gestito e sugli indicatori quantitativi; il dettaglio dei report e dei tempi di consegna sarà presentato congiuntamente alla richiesta d'offerta.

Formazione: la formazione sarà a cura di Acquirente Unico S.p.A. ed avrà una durata minima di 32 ore.

Sede: la sede presso cui il Fornitore presterà servizio dovrà essere ubicata a Roma.

Il materiale informativo, le politiche di routing, le indicazioni per la predisposizione dell'albero fonico, nonché gli script del servizio saranno forniti da Acquirente Unico S.p.A.. Si precisa che le telefonate sono gestite mediante un numero verde di Carrier già individuato da Acquirente Unico S.p.A..

9. Requisiti minimi di partecipazione:

Gli operatori economici interessati alla selezione devono dimostrare di essere in possesso dei requisiti minimi sotto elencati.

Si precisa che i requisiti minimi devono sussistere alla data di presentazione della domanda di candidatura.

a. *Requisiti di ordine generale*

Il candidato dovrà presentare una dichiarazione ai sensi del DPR 445 del 2000 attestante di non trovarsi in nessuna delle situazioni di cui all'art. 38 del D.lgs. n. 163 del 2006.

b. *Requisiti di idoneità professionale*

Il candidato dovrà essere iscritto alla C.C.I.A.A. per le attività corrispondenti al servizio oggetto della fornitura.

c. *Capacità economica e finanziaria*

Il candidato dovrà presentare una dichiarazione ai sensi del DPR n. 445 del 2000 nella quale esplicitamente dichiara di:

- avere fatturato, negli ultimi tre esercizi 2007-2008-2009, un importo complessivamente non inferiore a 5 milioni di Euro;
- aver fatturato, negli ultimi tre esercizi 2007-2008-2009, un importo complessivamente non inferiore a 1 milione di Euro per forniture analoghe a quelle richieste .

Il candidato in sede di invio dell'offerta economica, qualora invitato da Acquirente Unico S.p.A., dovrà presentare copia degli ultimi tre bilanci attestanti gli importi fatturati.

d. *Capacità tecnica e professionale*



Il candidato dovrà dimostrare di:

- essere in possesso di certificazione UNI EN ISO 9000:2000 e 11200:2006 dell'azienda per le attività di Call Center;

10. Programma cronologico

Il servizio avrà la durata di 3 mesi, dal 01/05/2010 al 31/08/2010.

11. Modalità di presentazione delle domande di candidatura

La domanda di candidatura dovrà essere compilata utilizzando preferibilmente lo schema allegato al presente avviso.

La busta chiusa contenente la domanda di candidatura dovrà pervenire ad Acquirente Unico S.p.A. S.p.A. Via Guidubaldo del Monte n. 72 - 00197 Roma - entro la data e l'ora di scadenza indicate al punto successivo.

La data e l'ora di ricezione sono comprovate dal timbro del protocollo di Acquirente Unico S.p.A. S.p.A..

La busta potrà essere inviata mediante servizio postale, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, o mediante corrieri privati o agenzie di recapito debitamente Acquirente Unico S.p.A. torizzati, ovvero consegnato a mano da un vostro incaricato - soltanto in tale ultimo caso verrà rilasciata apposita ricevuta con l'indicazione dell'ora e della data di consegna.

Il recapito della busta contenente la domanda di candidatura è a totale ed esclusivo rischio del mittente; restando esclusa qualsivoglia responsabilità di Acquirente Unico S.p.A.. e ove per disguidi postali o di altra natura, ovvero, per qualsiasi motivo, la busta non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza all'indirizzo di destinazione.

Sull'involucro esterno della busta contenente la domanda di candidatura dovrà essere indicato il nominativo del candidato ed apposta l'etichetta allegata al presente avviso.

12. Termine ultimo di ricevimento delle domande di partecipazione

Il termine ultimo per il ricevimento delle domande di candidatura è fissato entro le ore 12:00 del 27/04/2010.

Acquirente Unico S.p.A.. si riserva di consultare almeno cinque soggetti così come previsto dall'art. 125 del D.Lgs. N. 163 del 2006.

Ricerca di mercato – Manutenzione HW	ver. 1.0	02/04/2009	Pagina 4 di 5
--------------------------------------	----------	------------	---------------



La scelta verrà effettuata dalla medesima amministrazione aggiudicatrice tra i soggetti che risulteranno in possesso dei requisiti su descritti.

Si segnala che Acquirente Unico S.p.A. richiederà ai soggetti invitati la garanzia a corredo dell'offerta ai sensi dell'art. 75 del D.lgs. n. 163 del 2006.